

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 19.06.2025 23:14:48
Уникальный программный ключ:
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82473

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Институт	Экономики и менеджмента
Кафедра	Сервисных технологий и бизнес-процессов

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление предприятиями сервиса

Уровень образования	бакалавриат
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Управление поведением потребителей в сфере услуг
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	4 года
Форма(-ы) обучения	очно-заочная

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление предприятиями сервиса» основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 9 от 09.04.2025г.

Разработчик рабочей программы учебной дисциплины:

доцент

С.А. Першукова

Заведующий кафедрой

Б.А. Тхориков

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Управление предприятиями сервиса» изучается – в пятом и шестом семестрах.

Курсовая работа/курсовой проект не предусмотрены.

1.1. Форма промежуточной аттестации:

5 семестр - зачет

6 семестр - экзамен

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Управление предприятиями сервиса» относится к обязательной части программы. Изучение дисциплины опирается на результаты освоения образовательной программы предыдущего уровня.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам в бакалавриате.

Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Управление клиентскими сообществами

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целями освоения учебной дисциплины «Управление предприятиями сервиса» являются:

- приобретение студентом теоретических знаний и практических навыков в области экономики предприятия и организации производства, управления качеством продукции и услуг, безопасности обслуживания;
- формирование навыков решения задач профессиональной направленности и практического их использования в дальнейшей профессиональной деятельности;
- формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине.

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-ОПК-3.1; Применение национальных, межгосударственных, международных стандартов и нормативных правовых актов по управлению качеством продукции (работ, услуг) в профессиональной деятельности	– знает и использует в профессиональной деятельности стандарты всех уровней по управлению качеством продукции (работ, услуг) на всех этапах жизненного цикла – применяет нормативно-правовые акты для организации деятельности основного подразделения и вспомогательных обслуживающих производств
	ИД-ОПК-3.2 Использование основных методов и современных подходов к управлению качеством	– использует стандартные методики определения показателей качества и уровня качества процессов, продукции и услуг; – различает и описывает типы, методы и формы организации производства, организацию производства во времени и в пространстве и рассчитывает требуемые показатели;
	ИД- ОПК-3.3; Определение показателей качества и особенностей услуги с учетом требований стандарта	– составляет номенклатуру показателей качества для определения стандартных показателей качества продукции (работ, услуг) на всех этапах жизненного цикла – определяет и анализирует показатели организации основного и вспомогательного производства.
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИД-ОПК-7.1 Применение нормативных и правовых актов в сфере безопасности, экологии и здравоохранения в рамках своей профессиональной деятельности	– демонстрирует знания национальных стандартов и нормативных и правовых актов в сфере безопасности и экологии; – демонстрирует знания основных законодательных, нормативно-правовых актов в сфере безопасных условий обслуживания потребителей – демонстрирует знания законодательных актов в сфере организации труда на предприятиях сферы сервиса включая формы и системы оплаты труда.
	ИД-ОПК-7.2 Использование основных мер техники безопасности, соблюдение норм, правил охраны труда на производстве	– различает и применяет нормы техники безопасности в рамках своей профессиональной деятельности
	ИД-ОПК-7.3 Соблюдение требований заинтересованных сторон и поддержание безопасных условий обслуживания потребителей	– использует существующие требования для поддержания безопасных условий обслуживания потребителей

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по очно-заочной форме обучения –	8	з.е.	256	час.
----------------------------------	---	------	-----	------

3.1. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очно-заочная форма обучения)

Структура и объем дисциплины									
Объем дисциплины по семестрам	форма промежуточной аттестации	всего, час	Контактная аудиторная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час		
			лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	курсовая работа	самостоятельная работа обучающегося, час	промежуточная аттестация, час
5 семестр	зачет	96	12	26	-	-	-	58	-
6 семестр	Экзамен	160	16	34	-	-	-	78	32
Всего:		256	28	60	-	-	-	136	32

3.1 Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очно-заочная форма обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; виды самостоятельной работы обучающегося; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
пятый семестр							
ОПК-7 ИД-ОПК-7.1 ИД-ОПК-7.2 ИД-ОПК-7.3	Раздел I. Особенности организации процесса сервиса	6	12			30	Формы текущего контроля: по разделу I: контрольная работа в виде тестирования 1
	Тема 1 Предприятия сферы сервиса, типы и виды экономической деятельности. Структура производства. Организация процесса во времени. Организация процесса в пространстве.	2				X	
	Тема 2 Типы, методы и формы организации производства. Структура процесса оказания услуги						
	Тема 3 Организация производства во вспомогательных и обслуживающих подразделениях. Организация энергетического, ремонтного и складского хозяйства	4				X	
	Тема 4 Экономическая эффективность процесса сервиса и ее показатели						
	Практическое занятие 1 Расчет показателей организации во времени и пространстве.		2			X	
	Практическое занятие 2 Расчет показателей работы предприятия, определение типов и форм организации		4			X	
	Практическое занятие 3 Расчет основных характеристик и показателей энергетического, ремонтного и складского хозяйства		2			X	
Практическое занятие 4 Расчет показателей	4				X		

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; виды самостоятельной работы обучающегося; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
	экономической эффективности процесса сервиса						
	Раздел II. Основы законодательства в сфере работы с потребителями	6	14			28	Формы текущего контроля по разделу II: тестирование 1
	Тема 5 Национальный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р 59240-2020. Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья.	2				X	
	Тема 6 Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ (ред. от 28.11.2015) «О техническом регулировании»						
	Тема 7 Охрана труда в организации. Электробезопасность. Пожаробезопасность	4					
	Тема 8 Нормы и требования безопасного поведения в организации и в чрезвычайных ситуациях.						
	Практическое занятие 5 Изучение требований к разработке, применению, оценке и совершенствованию системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья работников.		2			X	
	Практическое занятие 6 Изучение отношений, возникающие при: разработке, принятии, применении и исполнении обязательных требований к процессам проектирования (включая изыскания), производства, выполнению работ или оказанию услуг.		4				
	Практическое занятие 7 Изучение норм и правил электробезопасности и		4				

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; виды самостоятельной работы обучающегося; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
	пожаробезопасности в организации. Практическое занятие 8 Нормы и требования безопасного поведения в организации и в чрезвычайных ситуациях		4				
ОПК-7 ИД-ОПК-7.1 ИД-ОПК-7.2 ИД-ОПК-7.3	зачет	x	x	x	x		электронное тестирование
	ИТОГО за семестр	12	26			58	
	шестой семестр						
ОПК-3 ИД-ОПК-3.1 ИД-ОПК-3.2 ИД-ОПК-3.3	Раздел III. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.	8	12			40	Формы текущего контроля: по разделу III: тестирование 2
	Тема 1 Показатели оценки уровня организации основного производства. Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда.	4				X	
	Тема 2 Принципы и способы регулирования оплаты труда.	4					
	Практическое занятие 1 Расчет показателей оценки уровня организации основного производства.		6			X	
	Практическое занятие 2 Исследование форм и систем оплаты труда, условий премирования персонала.		6				

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; виды самостоятельной работы обучающегося; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
	Раздел IV. Значение контроля и управления качеством в современных условиях	8	24			38	Формы текущего контроля: по разделу IV: тестирование 3
	Тема 3 Сущность и значение качества в современных условиях. Методология и терминология контроля и управления качеством	4				X	
	Тема 4 Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 50691-2013. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг						
	Тема 5 Зарубежный опыт контроля и управления качеством. Принципы менеджмента качества						
	Тема 6 Оценка качества продукции, процессов и услуг.	4				X	
	Тема 7 Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 10001-2009. Менеджмент качества.						
	Практическое занятие 3 Изучение экономические проблем качества.		6			X	
	Практическое занятие 4 Изучение Модели системы обеспечения качества услуг.		6				
	Практическое занятие 5		6				

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; виды самостоятельной работы обучающегося; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
	Статистические методы контроля и управления качеством. Диаграммы Парето. Контрольные карты.						
	Практическое занятие 6 Диаграмма Исикавы. Диаграммы разброса. 7 новых инструментов качества.		2				
	Практическое занятие 7 Планирование, разработка и улучшение правил достижения удовлетворенности потребителя в организации		4				
ОПК-3 ИД-ОПК-3.1 ИД-ОПК-3.2 ИД-ОПК-3.3	Экзамен	х	х	х	х	32	экзамен по билетам / электронное тестирование
	ИТОГО за семестр	16	34			110	
	ИТОГО	28	60			168	

3.2 Краткое содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
	пятый семестр	
	Раздел I. Особенности организации процесса сервиса	
1	Структура организации. Организация производства во времени. Организация производства в пространстве. Структура процесса оказания услуги	Понятие и структура производства. Организация производства во времени. Организация производства в пространстве. Основной процесс. Вспомогательный процесс. Принципы производства. Производственный процесс. Процесс оказания услуги. Время оказания услуги. Виды движения предметов труда.
2	Типы, методы и формы организации.	Коэффициента серийности. Такт выпуска изделия. Массовое, серийное и единичное. Виды специализации. Виды кооперирования.
2	Организация производства во вспомогательных и обслуживающих подразделениях.	Методы организации ремонта. Виды ремонта. Модернизация. Численность рабочих, непосредственно занятых выполнением ремонтных работ. трудоемкость ремонтных работ. Потребное количество двигательной электроэнергии. Потребность тепла для отопления помещений. Потребное количество сжатого воздуха. Пути совершенствования энергетического хозяйства. Функции складского хозяйства. Методы расчета заказов.
4	Экономическая эффективность процесса сервиса и ее показатели	Показатели эффективности организации. Основные средства организации. Прибыль. Виды прибыли. Рентабельность. Виды рентабельности.
	Раздел II. Безопасность труда и охрана здоровья	
5	Национальный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р 59240-2020. Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья.	Требования к разработке, применению, оценке и совершенствованию системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья работников, включающей организацию своевременных, необходимых и достаточных мер по медицинскому обеспечению, профилактике заболеваний, а также формированию приверженности к здоровому образу жизни
6	Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ (ред. от 28.11.2015) «О техническом регулировании»	Отношения, возникающие при: разработке, принятии, применении и исполнении обязательных требований к продукции, в том числе зданиям и сооружениям (далее - продукция), или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации; разработке, принятии, применении и исполнении на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, выполнению работ или оказанию услуг.
7	Охрана труда в организации. Электробезопасность. Пожаробезопасность	Основные понятия электробезопасности. Меры безопасности обслуживающего персонала и посторонних лиц. Требования охраны труда. Требования по организации работ. Цели и задачи мероприятий по пожарной безопасности и охране труда. Обучение по темам, связанным с пожарной безопасностью компании. Инструкция по составлению плана эвакуации.
8	Нормы и требования безопасного поведения в организации и в	Общие требования безопасности. Требования безопасности перед началом работы. Требования безопасности во время

	чрезвычайных ситуациях.	работы. Требования безопасности в аварийных ситуациях. Требования безопасности по окончании работы
	шестой семестр	
	Раздел III. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.	
1	Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. Показатели оценки уровня организации основного производства.	Организация труда. Элементы организации труда. Организация процесса оказания и выполнения услуг. Научная организация труда (НОТ). Функции организации труда. Формы разделения труда. Единица разделения труда. Метод труда. Рабочее место. Организация обслуживания рабочих мест. Типовые нормы. норма времени. Норма выработки. Нормативы времени обслуживания. Нормативы численности.
2	Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда. Принципы и способы регулирования оплаты труда.	Система оплаты. Виды систем оплаты труда. Тарифная ставка. тарифная сетка. Тарифные коэффициенты и тарифно-квалификационные справочники. Повременная и сдельная формы оплаты труда. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате.
	Раздел IV. Качество продукции и услуг как функция менеджмента	
3	Сущность и значение качества в современных условиях. Методология и терминология контроля и управления качеством	Значение контроля и управления качеством в современных условиях. Основные понятия и категории управления качеством. Объекты и субъекты управления. Функциональная связь объектов и субъектов управления. Экономические проблемы качества.
4	Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 50691-2013. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг	Модель системы обеспечения качества услуг. Процессы жизненного цикла услуг. Ответственность руководства. Менеджмент ресурсов. Управление процессами. Эффективное взаимодействие с потребителем.
5	Зарубежный опыт контроля и управления качеством. Принципы менеджмента качества.	Организация управления качеством продукции за рубежом. Японские подходы к качеству. Кружки качества. Международная практика сертификации. Статистические методы контроля и управления качеством. Диаграммы Парето. Контрольные карты. Диаграмма Исикавы. Диаграммы разброса. 7 новых инструментов качества, SERVQUAL, SERVPERF, QUALITOMETRO
6	Оценка качества продукции, процессов и услуг.	Показатели качества продукции, товаров и услуг. Периодичность проведения экспертизы. Виды экспертизы: товароведная, качественная, ассортиментная, документальная, комплексная и др.
7	Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 10001-2009. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей	Рекомендации по планированию, проектированию, разработке, внедрению, поддержанию и улучшению правил достижения удовлетворенности потребителя. Правила достижения удовлетворенности потребителя в отношении каждого покупателя, приобретающего или использующего продукцию, собственность или услуги для личных или бытовых нужд, так же как он применим для всех потребителей. Принципы, ориентированные на потребителя.

3.3 Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, экзамену;
- изучение учебных пособий;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- подготовка к тестированию;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;
- создание презентаций по изучаемым темам и др.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

- проведение консультаций перед экзаменом.

Перечень разделов/тем/, полностью или частично отнесенных на самостоятельное изучение с последующим контролем:

№ пп	Наименование раздела /темы дисциплины, выносимые на самостоятельное изучение	Задания для самостоятельной работы	Виды и формы контрольных мероприятий (учитываются при проведении текущего контроля)	Трудоемкость, час
Семестр 5				
Тема 5	Национальный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р 59240-2020. Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья.	Подготовить выступление и презентацию на тему «Охрана труда в организации» Организацию обучающийся выбирает по своему усмотрению	презентация	20
Тема 7	Охрана труда в организации. Электробезопасность. Пожаробезопасность	Подготовить выступление и презентацию на тему «Охрана труда в организации» Организацию обучающийся выбирает по своему усмотрению	презентация	20
Семестр 6				

Тема 4	Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 50691-2013. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг	Подготовить выступление и презентацию на тему «Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг» Организацию обучающийся выбирает по своему усмотрению	презентация	20
Тема 7	Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 10001-2009. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей	Подготовить выступление и презентацию на тему «Удовлетворенность потребителей» Организацию обучающийся выбирает по своему усмотрению	презентация	20

3.4 Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

При реализации программы учебной дисциплины возможно применение электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Применяется следующий вариант реализации программы с использованием ЭО и ДОТ.

В электронную образовательную среду, по необходимости, могут быть перенесены отдельные виды учебной деятельности:

Для очной формы обучения

использование ЭО и ДОТ	использование ЭО и ДОТ	объем, час	включение в учебный процесс
смешанное обучение	лекции	6	в соответствии с расписанием учебных занятий
	практические занятия	6	

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

4.1 Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции(й).

Уровни сформированности компетенции(-й)	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности
			общепрофессиональной(-ых) компетенций
			ОПК-3 ИД-ОПК-3.1; ИД-ОПК-3.2; ИД-ОПК-3.3 ОПК-7 ИД-ОПК-7.1; ИД-ОПК-7.2; ИД-ОПК-7.3
высокий		отлично	Обучающийся: – знает и свободно использует в профессиональной деятельности стандарты всех уровней по управлению качеством продукции (работ, услуг) на всех этапах жизненного цикла – применяет нормативно-правовые акты для организации деятельности основного подразделения и вспомогательных обслуживающих производств – использует стандартные методики определения показателей качества и уровня качества процессов – различает и свободно описывает типы, методы и формы организации производства, организацию производства во времени и в пространстве и рассчитывает требуемые показатели; – самостоятельно составляет номенклатуру показателей качества для определения стандартных показателей качества продукции (работ, услуг) на всех этапах жизненного цикла – самостоятельно определяет и анализирует показатели организации основного и вспомогательного производства, продукции и услуг; демонстрирует знания национальных стандартов и нормативных и правовых актов в сфере безопасности и экологии; – демонстрирует знания основных законодательных, нормативно-правовых актов в сфере безопасных условий обслуживания потребителей – демонстрирует знания законодательных актов в сфере организации труда на предприятиях сферы сервиса включая формы и системы оплаты труда, самостоятельно применяет нормы техники безопасности в рамках своей профессиональной деятельности

			–использует существующие требования для поддержания безопасных условий обслуживания потребителей –дает развернутые, полные и верные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные.
повышенный		хорошо	Обучающийся: –знает и использует в профессиональной деятельности стандарты всех уровней по управлению качеством продукции (работ, услуг) на всех этапах жизненного цикла –применяет нормативно-правовые акты для организации деятельности основного подразделения и вспомогательных обслуживающих производств –использует стандартные методики определения показателей качества и уровня качества процессов –различает и описывает типы, методы и формы организации производства, организацию производства во времени и в пространстве и рассчитывает требуемые показатели; –самостоятельно составляет номенклатуру показателей качества для определения стандартных показателей качества продукции (работ, услуг) на всех этапах жизненного цикла –самостоятельно определяет и анализирует показатели организации основного и вспомогательного производства., продукции и услуг; демонстрирует знания национальных стандартов и нормативных и правовых актов в сфере безопасности и экологии; –демонстрирует знания основных законодательных, нормативно-правовых актов в сфере безопасных условий обслуживания потребителей –демонстрирует знания законодательных актов в сфере организации труда на предприятиях сферы сервиса включая формы и системы оплаты труда, самостоятельно применяет нормы техники безопасности в рамках своей профессиональной деятельности – ответ отражает знания на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения.
базовый		удовлетворительно	Обучающийся: –знает и использует в профессиональной деятельности стандарты всех уровней по управлению качеством продукции (работ, услуг) на всех этапах жизненного цикла –применяет нормативно-правовые акты для организации деятельности основного подразделения и вспомогательных обслуживающих производств –использует стандартные методики определения показателей качества и уровня качества процессов –различает и описывает типы, методы и формы организации производства, организацию производства во времени и в пространстве и рассчитывает требуемые показатели;

			– составляет номенклатуру показателей качества для определения стандартных показателей качества продукции (работ, услуг) на всех этапах жизненного цикла с помощью преподавателя, – определяет и анализирует показатели организации основного и вспомогательного производства, продукции и услуг; демонстрирует знания национальных стандартов и нормативных и правовых актов в сфере безопасности и экологии; – демонстрирует знания основных законодательных, нормативно-правовых актов в сфере безопасных условий обслуживания потребителей – демонстрирует знания законодательных актов в сфере организации труда на предприятиях сферы сервиса включая формы и системы оплаты труда, применяет нормы техники безопасности в рамках своей профессиональной деятельности; – ответ отражает фрагментарные знания практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения.
низкий		неудовлетворительно	Обучающийся: – демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации; – испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами; – ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

3.2. Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемые компетенции
	5 семестр		

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемые компетенции
1	Контрольная работа в виде тестирования №1	Вариант 1 (несколько заданий из варианта) - Для мелкосерийного производства коэффициент серийности равен от: 21 до 40 - более 40 1 до 5 - не больше 1. - Основные методы организации производства: - индивидуальный, бригадно-операционный, поточно-операционный; - индивидуальный, поточный, прерывный, непрерывный; - прерывный, непрерывный, линейный, нелинейный; - бригадный, командный, групповой. - Наиболее крупными частями производственного процесса являются: - Универсальное, стандартное, уникальное; - Единичное, массовое, серийное; - Индивидуальный, поточный, прерывный, непрерывный; - Основные, вспомогательные, побочные производства. - Определить общую площадь сервисного предприятия, оказывающего услуги по пошиву и ремонту верхней одежды на основании следующих данных: Продолжительность смены – 8 часов; Выпуск изделий в смену – 19 у. изделий; Предприятие работает в 1 смену; Средневзвешенные затраты времени на одно изделие: - на пошив – 6,2 часов; - на раскрой – 1,5 часа; Годовой фонд рабочего времени одного рабочего составляет 2050 часов; Площадь вспомогательных цехов и участков – 25% от производственной. - Определить время услуги, предоставляемой салоном красоты на основании следующих данных:	ОПК-7: ИД-ОПК-7.1 ИД-ОПК-7.2 ИД-ОПК-7.3

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемые компетенции
		Время приема и оформления заказа 2 минуты; Время подготовительно-заключительных операций 10 минут; Время технологической операции 25 мину; Время протекания естественных процессов 45 минут. 6. Определить расход воды в мини-прачечной самообслуживания за месяц, если на предприятии установлено 6 стиральных машин, средний расход за час воды на одну стиральную машину – 40 литров, средний коэффициент загрузки машины -0,9, режим работы – 12 часов в сутки без выходных, затраты времени на плановый ремонт машины 4%. Вариант 2 (несколько заданий из варианта) - Виды фонда времени работы оборудования: - Эффективный, рациональный, сокращенный; - Гибкий, прерывный, номинальный; - Календарный, режимный, эффективный; - Плановый, сокращенный, действительный. - Ряд взаимосвязанных рабочих мест, расположенных в порядке последовательности выполнения технологического процесса – это... - Поточная линия; - Производственный поток; - Поточное производство; - Непоточная линия. - Приспособляемость производственной системы к изменяющимся условиям внешней среды - это ... - Гибкость - Открытость; - Надежность; - Иерархичность.	

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемые компетенции																					
		4. Рассчитать общие годовые затраты на аренду помещений предприятия, оказывающего услуги по пошиву и ремонту верхней одежды на основании следующих данных: Продолжительность смены – 8 часов; Выпуск изделий в смену – 19 у. изделий; Предприятие работает в 1 смену; Средневзвешенные затраты времени на одно изделие: - на пошив – 6,2 часов; - на раскрой – 1,5 часа; Годовой фонд рабочего времени одного рабочего составляет 2050 часов; Площадь вспомогательных цехов и участков – 25% от производственной. Стоимость аренды 1 м²- 50 тыс. руб. в месяц. 5. При проектировании участка по изготовлению деталей для ремонта бытовой аппаратуры приняты следующие исходные данные: Продолжительность смены – 8 часов; Простой оборудования внутри смены – 5%; Номинальный фонд времени – 254 дня; Предприятие работает в две смены. Состав и норма времени операций приведены в таблице. <table><tr><th>Номер операции</th><th>Наименование операции</th><th>Затраты времени на операцию, мин.</th></tr><tr><td>1</td><td>Токарная</td><td>6,0</td></tr><tr><td>2</td><td>Токарная</td><td>11,8</td></tr><tr><td>3</td><td>Токарная</td><td>10,5</td></tr><tr><td>4</td><td>Фрезерная</td><td>11,0</td></tr><tr><td>5</td><td>Сверлильная</td><td>2,12</td></tr><tr><td>6</td><td>Сверлильная</td><td>2,58</td></tr></table> Определить тип проектируемого производства при годовом выпуске продукции в 110000, 95000 и 1200 шт. 6. Определить годовую потребность (365 дней) клуба в осветительной электроэнергии, если в нем установлено 10 светильников средней мощностью 150 Вт каждый, время горения светильников – 18 часов в сутки, коэффициент потерь электроэнергии в сети – 0,75.	Номер операции	Наименование операции	Затраты времени на операцию, мин.	1	Токарная	6,0	2	Токарная	11,8	3	Токарная	10,5	4	Фрезерная	11,0	5	Сверлильная	2,12	6	Сверлильная	2,58	
Номер операции	Наименование операции	Затраты времени на операцию, мин.																						
1	Токарная	6,0																						
2	Токарная	11,8																						
3	Токарная	10,5																						
4	Фрезерная	11,0																						
5	Сверлильная	2,12																						
6	Сверлильная	2,58																						

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемые компетенции
2	Тестирование №1	Примерный перечень тестовых заданий: 1. Работодатель в законодательном порядке обязан отстранить рабочего от работы, если он: – а) находится в состоянии алкогольного опьянения – б) грубо нарушил требования охраны труда – в) по собственной инициативе не прошел очередной медицинский осмотр – г) после первичного инструктажа на рабочем месте не стал проходить стажировку по охране труда – д) не применяет полагающиеся ему средства индивидуальной защиты – е) отказался принимать выданное ему молоко, в то время как условия труда на участке предусматривают это 2. Работодатель в законодательном порядке обязан: – а) организовать разработку инструкций по охране труда для работников своего предприятия – б) организовать бесплатную выдачу фирменной одежды с эмблемой предприятия всем работникам, занятым производственной деятельностью – в) ежедневно всем работникам, занятым обслуживанием опасного технологического оборудования, по установленным нормам выдавать молоко – г) для всех работников проводить первичный на рабочем месте и повторные инструктажи по охране труда – д) провести внеплановый инструктаж по охране труда для работников при вводе нового технологического оборудования – е) обеспечить проведение специальной оценки условий труда, но не реже 1 раза в 5 лет. 3. При приеме работника на постоянную работу на предприятие: – а) с ним вначале проводят вводный инструктаж по охране труда, а затем подписывают приказ о приеме – б) вначале подписывают приказ о приеме, а затем проводят вводный инструктаж по охране труда – в) с ним заключают трудовой договор – г) с ним заключают коллективный договор – д) его знакомят под роспись с Правилами внутреннего трудового распорядка	ОПК-7: ИД-ОПК-7.1 ИД-ОПК-7.2 ИД-ОПК-7.3

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемые компетенции
		– е) он подписывает обязательство, что всю ответственность за соблюдение норм охраны труда берет на себя 4. Работодатель обязан: – а) не реже 1 раза в 3 года проводить учебу по охране труда руководителей подразделений с регистрацией учебы в специальном журнале – б) не допускать к работе лиц, имеющих медицинские противопоказания к данной работе – в) организовать разработку инструкций по охране труда для профессий и видов работ – г) не допускать к работе лиц, которые не приобрели полагающуюся по типовым нормам спецодежду – д) о каждом легком несчастном случае сообщать в Государственную инспекцию труда 5. Работник имеет право на: – а) отказ выполнять работу, угрожающую его жизни или здоровью – б) ежегодный оплачиваемый отпуск не менее одного месяца – в) дополнительный отпуск при выработке более 120 часов сверхурочной работы – г) бесплатное обеспечение спецодеждой по установленным нормам – д) сокращенную рабочую неделю при работе во вредных условиях труда 6. Законодательство по охране труда предусматривает: – а) в коллективный договор могут быть внесены пункты, которые или улучшают положение работника по сравнению с действующим законодательством или ухудшают, если стороны, подписавшие договор, договорились об этом – б) на финансирование мероприятий по охране труда работодатель обязан выделить не менее 0,2% от суммы затрат на производство продукции – в) часть расходов на охрану труда работников предприятия может быть произведена за счет самих работников при условии внесения этого пункта в коллективный договор; – г) для лиц 16 и 17 лет рабочая неделя составляет не более 35 час в неделю – д) продолжительность рабочей недели в нормальных условиях труда может быть установлена на предприятии в размере 39 часов – е) перерыв для отдыха и питания работников в течение смены должен быть предоставлен продолжительностью не менее 45 мин. и не более 1 часа	

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемые компетенции
	6 семестр		
3	Тестирование №2	Вариант 1 (несколько заданий из варианта) 1. Система производственных взаимосвязей работников со средствами производства и друг с другом, образующая определенный порядок трудового процесса, который складывается из разделения труда и его кооперации между работниками, организации рабочих мест и организации их обслуживания, рациональных приемов и методов труда, обоснованных норм труда, созданием безопасных и здоровых условий труда, а также воспитанием дисциплины труда. • Организацией процесса оказания и выполнения услуг; • Организация труда; • Нормирование труда; • Совокупность элементов труда. 2. К элементам организации труда относят: • разделение труда; • кооперация труда, т. е. установление системы производственной взаимосвязи между работниками; • организация рабочих мест; • организация обслуживания рабочих мест; • разработка рациональных приемов и методов труда; • установление обоснованных норм труда; • создание безопасных и здоровых условий труда; • воспитание дисциплины труда. 3. Деятельность, имеющая свою методологию и позволяющая определять соблюдение финансового законодательства и финансовой дисциплины экономическим субъектом, а также целесообразность и эффективность осуществляемых им финансовых операций, — это: • планирование; • организация; • финансовый контроль; • учет. Вариант 2 (несколько заданий из варианта) 1. Формы разделения труда:	ОПК-3: ИД-ОПК-3.1 ИД-ОПК-3.2 ИД-ОПК-3.3

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемые компетенции
		• Экономическая, социальная; • Организационная, профессиональная, квалификационная; • Технологическая, функциональная, профессиональная, квалификационная; • Функциональная, профессиональная. 2. Приспособляемость производственной системы к изменяющимся условиям внешней среды - это ... • Гибкость • Открытость; • Надежность; • Иерархичность. 3. Организационная структура аппарата управления • форма разделения труда по управлению производством; • необходимое условие существования предприятия; • производственная структура; • основное производство; • вспомогательное производство.	
4	тестирование 3	Примерный перечень тестовых заданий: 1. Какой метод определения качества продукции использует теоретические или эмпирические зависимости для определения численных значений показателей качества? – а) измерительный; – б) регистрационный; – в) расчетный. 2. Какой метод определения качества продукции использует информацию, получаемую в результате анализа ощущений и восприятия органов чувств человека: зрения, слуха, обоняния, болевых ощущений, осязания и вкуса? – а) органолептический; – б) измерительный; – в) регистрационный.	ОПК-3: ИД-ОПК-3.1 ИД-ОПК-3.2 ИД-ОПК-3.3

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемые компетенции
		3. Кто из участников управления качеством должен обладать следующими достоинствами: компетентностью, эвристичностью, предикативностью, независимостью, всесторонностью? – а) менеджер; – б) эксперт; 4. К какой модели управления качеством относят «совокупность методов обнаружения неслучайных факторов, позволяющих диагностировать состояние процесса, провести его корректировку в целях улучшения качества продукции»? – а) обеспечение качества; – б) оперативное управление качеством; – в) статистическое управление качеством. 5. Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент, позволяющий произвести селекцию, расслоение данных в соответствии с различными факторами»? – а) метод (диаграмма) рассеивания; – б) метод расслоения (стратификация); – в) диаграмма Парето. 6. Какой термин определяется как: «Совокупность свойств продукции, обуславливающая ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением»? – а) свойство; – б) категория; – в) качество. 7. Какой термин определяется как: «Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности»? – а) свойство; – б) категория; – в) качество.	

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемые компетенции
		8. Какой термин определяется как: «Степень соответствия присущих характеристик требованиям» ? – а) свойство; – б) категория; – в) качество. 9. Какой термин определяется как: «Способность товаров более полно отвечать запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке»? – а) качество; – б) конкурентоспособность; – в) полезность. 10. Вставить в определение недостающее действие: «Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности ... установленные и предполагаемые потребности»: – а) выполнять; – +б) удовлетворять; – в) принимать. 11. К какому подходу в формировании качества продукции относится принцип «Делай все правильно с самого начала»? – а) ориентация на потребителя; – б) ориентация на производство; – в) ориентация на восприятие. 12. При каком подходе к формированию качества продукции осуществляется принцип «Наибольшая польза от израсходованных денег»? – а) ориентация на потребителя; – б) ориентация на производство; – в) ценностная ориентация.	

3.3. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

Наименование оценочного средства (контрольно- оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
		100-балльная система	Пятибалльная система	
зачет: компьютерное тестирование	За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставаются баллы. Необходимо указать тип используемой шкалы оценивания. Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за неправильный — ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей. В соответствии с порядковой шкалой за каждое задание устанавливается максимальное количество баллов, например, три. Три балла выставаются за все верные выборы в одном задании, два балла - за одну ошибку, один - за две ошибки, ноль — за полностью неверный ответ. Правила оценки всего теста: общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл, например, 5 баллов. В спецификации указывается общий наивысший балл по тесту. Также устанавливается диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную, хорошую, удовлетворительную или неудовлетворительную оценки. Рекомендуется установить процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе. «не зачтено» - равно или менее 54% «зачтено» - 55% - 100%	-	зачтено	54% - 100%
		-	не зачтено	54% и менее
Тестирование	За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставаются баллы.	-	5	85% - 100%
		-	4	75% - 84%
		-	3	55% - 74%

Наименование оценочного средства (контрольно- оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
		100-балльная система	Пятибалльная система	
	Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный — ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей. В заданиях с выбором нескольких верных ответов, заданиях на установление правильной последовательности, заданиях на установление соответствия, заданиях открытой формы используют порядковую шкалу. В этом случае баллы выставляются не за всё задание, а за тот или иной выбор в каждом задании, например, выбор варианта, выбор соответствия, выбор ранга, выбор дополнения. В соответствии с порядковой шкалой за каждое задание устанавливается максимальное количество баллов, например, три. Три балла выставляются за все верные выборы в одном задании, два балла - за одну ошибку, один - за две ошибки, ноль — за полностью неверный ответ. Правила оценки всего теста: общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл, 5 баллов. В спецификации указывается общий наивысший балл по тесту. Также устанавливается диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную, хорошую, удовлетворительную или неудовлетворительную оценки. Рекомендуемое процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе.	-	2	54% и менее
Контрольная работа	Обучающийся демонстрирует грамотное решение всех задач, использование правильных методов решения при незначительных вычислительных погрешностях (арифметических ошибках);	-	5	85% - 100%
	Продемонстрировано использование правильных методов при решении задач при наличии существенных ошибок в 1-2 из них;	-	4	75% - 84%
	Обучающийся использует верные методы решения, но правильные ответы в большинстве случаев (в том числе из-за арифметических ошибок) отсутствуют;	-	3	55% - 74%

Наименование оценочного средства (контрольно- оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
		100-балльная система	Пятибалльная система	
	Обучающимся использованы неверные методы решения, отсутствуют верные ответы.	-	2	54% и менее

3.4. Промежуточная аттестация:

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:
5 семестр	
зачет: Компьютерное тестирование	Вариант 1 (несколько заданий из варианта) - Для массового производства коэффициент серийности равен – не более 1 – более 40 – от 1 до 5 – от 21 до 40 - Для массового производства характерно: – Ограниченная номенклатура товаров, низкая квалификация рабочих, низкая себестоимость продукции – Ограниченная номенклатура товаров, высокая квалификация рабочих, высокая себестоимость продукции – Номенклатура товаров ограничена сериями, низкая квалификация рабочих, высокая себестоимость продукции – Неограниченная номенклатура товаров, низкая квалификация рабочих, низкая себестоимость продукции - Определить время услуги, предоставляемой салоном красоты на основании следующих данных: Время приема и оформления заказа 2 минуты; Время подготовительно-заключительных операций 10 минут; Время технологической операции 25 мину; Время протекания естественных процессов 45 минут. Вариант 2 (несколько заданий из варианта)

	1. Когда на предприятии большое количество видов продукции и технологий, его называют: – универсальным предприятием – специализированным – профильным – широко специализированным 2. Основные методы организации производства – индивидуальный, бригадно-операционный, поточно-операционный – индивидуальный, поточный, прерывный, непрерывный – прерывный, непрерывный, линейный, нелинейный; – бригадный, командный, групповой. 3. Рассчитать общие расходы предприятия на электроэнергию по следующим данным: - стоимость 1 кВтЧас – 5,5 руб; - количество электрооборудования – 25 шт.; - средняя мощность каждой единицы оборудования – 540 ВтЧас; - годовой фонд времени работы оборудования -1680 час.; - число осветительных точек 30; - средняя мощность каждой осветительной точки – 45 ВтЧас; - общий фонд времени освещения – 3000 час.; - коэффициент потерь электроэнергии – 0,07. - горения светильников – 16 часов в сутки, коэффициент одновременного горения – 0,75.
6 семестр	
Экзамен: в устной форме по билетам	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1 1. Основные понятия и категории управления качеством. Объекты и субъекты управления. 2. Система оплаты. Виды систем оплаты труда. 3. Предприятие с сезонным характером работы начало работать в мае и закончило в сентябре. Среднесписочная численность работников составляла в мае - 50 человек, июне - 60, июле - 100, августе - 80, сентябре - 40 человек. Определите среднесписочную численность работников за год. ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2 1. Типовые нормы. норма времени. Норма выработки. Нормативы времени обслуживания. Нормативы численности.

	2. Тарифная ставка. тарифная сетка. Тарифные коэффициенты и тарифно-квалификационные справочники. 3. Предприятие начало работать в апреле. Среднесписочная численность работников составила в апреле 50 человек, в мае - 60, в июне - 90 человек. Определить среднесписочную численность работников за период с начала года (за I полугодие).
Экзамен: Компьютерное тестирование	Вариант 1 (несколько заданий из варианта) 1. Оплата труда в соответствии с выполненным объемом работ – это: – сдельная оплата труда – повременная оплата труда – косвенная оплата труда – тарифная оплата труда 2. Оплата труда в соответствии с количеством производственной продукции – это: – повременная оплата труда – сдельная оплата труда – реальная оплата труда – аккордная оплата труда 3. Каким документом, утвержденным признанным органом, устанавливаются качественные характеристики товаров, применяемые во взаимной торговле? – стандарт; – декларация о соответствии; – сертификат. 4. Система «кайдзен» ... – свойственна только японскому стилю управления и никак не связана с инновациями – это то же самое, что и инновация – означает постепенное совершенствование, а инновация – значительное преобразование 5. Модель профилей качества разработал и обосновал ... – Н. Кано

- К. Исикава
- С. Синго
- Г. Тагути

Вариант 2 (несколько заданий из варианта)

1. К элементам организации труда относят
 - разделение труда
 - кооперация труда, т. е. установление системы производственной взаимосвязи между работниками
 - организация рабочих мест
 - организация обслуживания рабочих мест
 - разработка рациональных приемов и методов труда
 - установление обоснованных норм труда
 - создание безопасных и здоровых условий труда
 - воспитание дисциплины труда
2. Какие факторы влияют на реальную заработную плату?
 - цены
 - спрос
 - предложение
 - продолжительность рабочей недели
3. Кто из участников управления качеством должен обладать следующими достоинствами: компетентностью, эвристичностью, предикативностью, независимостью, всесторонностью?
 - менеджер;
 - эксперт;
4. К какой модели управления качеством относят «совокупность методов обнаружения неслучайных факторов, позволяющих диагностировать состояние процесса, провести его корректировку в целях улучшения качества продукции»?
 - обеспечение качества;
 - оперативное управление качеством;
 - статистическое управление качеством.

	5. Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент, позволяющий произвести селекцию, расслоение данных в соответствии с различными факторами»? – метод (диаграмма) рассеивания; – метод расслоения (стратификация); – диаграмма Парето.
--	---

3.5. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
		100-балльная система	Пятибалльная система	
зачет: компьютерное тестирование	За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставаются баллы. Необходимо указать тип используемой шкалы оценивания. Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставается один балл, за неправильный — ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей. В соответствии с порядковой шкалой за каждое задание устанавливается максимальное количество баллов, например, три. Три балла выставаются за все верные выборы в одном задании, два балла - за одну ошибку, один - за две ошибки, ноль — за полностью неверный ответ. Правила оценки всего теста: общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл, например, 5 баллов. В спецификации указывается общий наивысший балл по тесту. Также устанавливается диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную, хорошую, удовлетворительную или неудовлетворительную оценки. Рекомендуется установить процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе. «не зачтено» - равно или менее 54%	-	заче но	54% - 100%
		-	не заче но	54% и менее

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система	
	«зачтено» - 55% - 100%			
экзамен: компьютерное тестирование	За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставаются баллы. Необходимо указать тип используемой шкалы оценивания. Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за неправильный — ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей. В соответствии с порядковой шкалой за каждое задание устанавливается максимальное количество баллов, например, три. Три балла выставляются за все верные выборы в одном задании, два балла - за одну ошибку, один - за две ошибки, ноль — за полностью неверный ответ. Правила оценки всего теста: общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл, например, 5 баллов. В спецификации указывается общий наивысший балл по тесту. Также устанавливается диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную, хорошую, удовлетворительную или неудовлетворительную оценки. Рекомендуется установить процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе. «2» - равно или менее 54% «3» - 55% - 74% «4» - 75% - 84% «5» - 85% - 100%	-	5	85% - 100%
		-	4	75% - 84%
		-	3	55% - 74%
		-	2	54% и менее
экзамен: в устной форме по билетам	Обучающийся: — демонстрирует знания, отличающиеся глубиной и содержательностью, дает полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные;		5	85% - 100%

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система	
	– свободно владеет научными понятиями, ведет диалог и вступает в научную дискуссию; – способен к интеграции знаний по определенной теме, структурированию ответа, к анализу положений существующих теорий, научных школ, направлений по вопросу билета; – логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; – свободно выполняет практические задания повышенной сложности, предусмотренные программой, демонстрирует системную работу с основной и дополнительной литературой. Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики.			
	Обучающийся: – показывает достаточное знание учебного материала, но допускает несущественные фактические ошибки, которые способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; – недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; – недостаточно логично построено изложение вопроса; – успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания средней сложности, активно работает с основной литературой, – демонстрирует, в целом, системный подход к решению практических задач, к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности. В ответе раскрыто, в основном, содержание билета, имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы.		4	75% - 84%
	Обучающийся:		3	55% - 74%

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система	
	– показывает знания фрагментарного характера, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, допускает фактические грубые ошибки; – не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты, нарушена логика изложения, отсутствует осмысленность представляемого материала, представления о межпредметных связях слабые; – справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допускает погрешности и ошибки при теоретических ответах и в ходе практической работы. Содержание билета раскрыто слабо, имеются неточности при ответе на основные и дополнительные вопросы билета, ответ носит репродуктивный характер. Неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.			
	Обучающийся, обнаруживает существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий. На большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.		2	54% и менее

5.2 Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Форма контроля	100-балльная система	Пятибалльная система
5 семестр		
Текущий контроль:		
- контрольная работа 1	-	зачтено/не зачтено
- тест 1	-	зачтено/не зачтено
зачет компьютерное тестирование	-	зачтено/не зачтено
Итого за семестр экзамен	-	
6 семестр		
Текущий контроль:		
- тест 2	-	2 – 5
- тест 3	-	2 – 5
Промежуточная аттестация в устной форме по билетам /компьютерное тестирование	-	отлично хорошо удовлетворительно неудовлетворительно
Итого за семестр экзамен	-	

Полученный совокупный результат конвертируется в пятибалльную систему оценок в соответствии с таблицей:

100-балльная система	пятибалльная система	
	зачет с оценкой/экзамен	зачет
85 – 100 баллов	отлично зачтено (отлично)	зачтено
75 – 84 баллов	хорошо зачтено (хорошо)	
55 – 74 баллов	удовлетворительно зачтено (удовлетворительно)	
0 – 54 баллов	неудовлетворительно	не зачтено

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- применение электронного обучения;
- использование на лекционных занятиях наглядных пособий;
- самостоятельная работа в системе компьютерного тестирования.

7. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины не реализуется.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:

Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
119071, г. Москва, Малая Калужская улица, дом 1, стр.2	
Аудитория №1332 для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект учебной мебели, меловая доска, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: экран, проектор, колонки. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
	тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.
Аудитория №1330 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций).
Аудитория №1815: - компьютерный класс для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; - помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ (в свободное от учебных занятия и профилактических работ время).	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций).
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся
читальный зал библиотеки:	– компьютерная техника; подключение к сети «Интернет»

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Необходимое оборудование	Параметры	Технические требования
Персональный компьютер/ноутбук/планшет, камера, микрофон, динамики, доступ в сеть Интернет	Веб-браузер	Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3
	Операционная система	Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux
	Веб-камера	640x480, 15 кадров/с
	Микрофон	любой
	Динамики (колонки или наушники)	любые
	Сеть (интернет)	Постоянная скорость не менее 192 кБит/с

Технологическое обеспечение реализации программы осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса	Количество экземпляров в библиотеке Университета
10.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1.	Гукова О.Н.	Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса	Учебное пособие	М.: Издательство ФОРУМ	2022	https://znanium.ru/catalog/document?id=395782	-
2.	А.Д. Шеремет	Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия.	Учебник	М.: НИЦ Инфра-М	2021	https://znanium.ru/catalog/document?id=369483	-
3.	Н. И. Бочарова, Е. А. Бочаров	Методика обучения безопасности жизнедеятельности. Обучение выживанию	Учебное пособие	М.: Юрайт	2019	https://biblio-online.ru/book/metodika-obucheniya-bezopasnosti-zhiznedeyatelnosti-obuchenie-vyzhivaniyu-424725	-
4.	Ш.А. Халилов, А.Н. Маликов, В.П. Гневиков	Безопасность жизнедеятельности	Учебное пособие	Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М	2022	https://znanium.com/catalog/document?id=386890	-
5.	Аристов О.В.	Управление качеством	Учебник	М.: НИЦ ИНФРА-М	2024	https://znanium.ru/catalog/document?id=438486	-
6.	Агарков А.П.	Управление качеством	Учебник	М.: Дашков и К	2023	https://znanium.ru/catalog/document?id=432109	-
10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1.	Н.Г. Забродская.	Предпринимательство. Организация и экономика малых предприятий	Учебник	М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М,	2019	https://znanium.ru/catalog/document?id=367300	-

2.	Г.Г.Иванов, Ю.К.Баженов	Организация коммерческой деятельности малых и средних предприятий:	Учебное пособие	М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М	2018	https://znanium.ru/catalog/document?id=371531	-
3.	О.Н. Гукова, А.М. Петрова	Организация предприятий сервиса	Практикум	М.: Форум: ИНФРА-М	2019	https://znanium.ru/catalog/document?id=368169	-
4.	А.Л.Вострокнутов В. Н. Супрун, Г. В. Шевченко	Защита населения и территорий в чрезвычайных ситуациях. Основы топографии	Учебник	М.: Юрайт	2018	https://biblio-online.ru/book/zaschita-naseleniya-i-territoriy-v-chrezvychaynyh-situaciyah-osnovy-topografii-412920	-
5.	Волощенко А.Е., Прокопенко Н.А., Косолапова Н.В.; Под ред. Арустамова Э.А	Безопасность жизнедеятельности	Учебник	М.: Дашков и К	2018	http://znanium.com/catalog/product/513821	-
6.	Самсонова М.В.	Основы обеспечения качеством	Учебное пособие	М.: НИЦ ИНФРА-М	2024	https://znanium.ru/catalog/document?id=443715	-
7.	Горленко О.А., Борбаць Н.М..	Статистические методы в управлении качеством.	Учебник и практикум для академического о бакалавриата	М.: Издательство Юрайт	2018	https://biblio-online.ru/viewer/statisticheskie-metody-v-upravlenii-kachestvom-414725#page/1	-
8.	М. В. Виноградова, З. И. Панина	Организация и планирование деятельности пред- приятий сферы сервиса.	Учебное пособие	М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»	2017	https://znanium.ru/catalog/document?id=430184	
10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины (модуля) авторов РГУ им. А. Н. Косыгина)							
1.	С. А. Першукова.	Организация процессов сервиса	Учебное пособие	М.: РГУ им. А. Н. Косыгина	2019	В ЭИОС	5
2.	С. А. Першукова	Организация процесса сервиса: Ч. 2	Учебное пособие	М.: РГУ им. А. Н. Косыгина	2021	В ЭИОС	5
3.	Ордынец А.А.	Методические рекомендации по организацию самостоятельной работы обучающихся	Методические рекомендации	Утверждено на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 1 от 28.08.18	2018	-	5

11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

3.6. Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ пп	Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы
1.	ЭБС «Лань» http://www.e.lanbook.com/
2.	«Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» http://znanium.com/
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/
4.	ЭБС ЮРАЙТ» www.biblio-online.ru
5.	ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com/ .
Профессиональные базы данных, информационные справочные системы	
1.	Web of Science http://webofknowledge.com/
2.	Scopus http://www.Scopus.com/
3.	Elsevier «Freedom collection» Science Direct https://www.sciencedirect.com/
4.	«SpringerNature» http://www.springernature.com/gp/librarians Платформа Springer Link: https://rd.springer.com/ Платформа Nature: https://www.nature.com/ База данных Springer Materials: http://materials.springer.com/ База данных Springer Protocols: http://www.springerprotocols.com/ База данных zbMath: https://zbmath.org/ База данных Nano: http://nano.nature.com/
5.	Консультант плюс. Некоммерческие интернет-версии системы КонсультантПлюс https://www.consultant.ru/online/
6.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU https://www.elibrary.ru/
7.	Национальная Электронная библиотека» («НЭБ»), https://rusneb.ru/

3.7. Перечень программного обеспечения

№п/п	Программное обеспечение	Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
2.	Bisagi (Process) Modeller BPMN	Свободный доступ
3.	Camunda Modeller BPMN	Свободный доступ
4.	ARIS Express	Свободный доступ

**ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**

В рабочую программу учебной дисциплины/модуля внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

№ п/п	год обновления РПД	характер изменений/обновлений с указанием раздела	номер протокола и дата заседания кафедры